

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาพฤติกรรมการลงทุนและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์แอดคินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นายอนุชิต ตริยกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์
จำนวนหน้า	: 75 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมการลงทุนและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์แอดคินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางในการนำแนวความคิด และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการลูกค้าของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดคุณภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชากร กรณีที่ทราบจำนวนประชากร ขนาดตัวอย่างที่ใช้จำนวน 173 ชุด โดยการใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าความถี่ สถิติเชิงปริมาณ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี และ 50-59 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-40,000 บาท

ความพึงพอใจต่อการบริการระดับมาก ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ความพึงพอใจต่อการบริการระดับปานกลาง ในด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

## ข้อเสนอแนะ

การให้บริการของพนักงาน ควรให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทั้งในส่วนของคุณวุฒิ ข้าราชการ การวิเคราะห์ และบริการต่างๆ มีการอำนวยความสะดวกและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า พยายามรักษาสถานลูกค้าเดิมและหาลูกค้าใหม่ โดยอาศัยช่องทางการกำหนดอัตรา ค่าคอมมิชชั่นที่เหมาะสม ปรับปรุงในด้านการให้บริการที่จืดจาง เพื่อความสะดวกและปลอดภัยยิ่งขึ้น มีการส่งเสริมการตลาดทั้งด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์และบริการอื่นๆ เช่น การอบรมการวิเคราะห์ หุ่น การให้ความสะดวกในส่วนของการบริการเครื่องดื่มอาหารว่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าสูงสุด